**ANEXO 2**

**FORMULARIO DE PRESENTACIÓN DE COTIZACIONES POR PARTE DE LOS PROVEEDORES**

***(La presentación de este formulario se realizará únicamente en papel de carta con el encabezamiento oficial del Proveedor)***

Los abajo firmantes aceptamos en su totalidad los Términos y Condiciones Generales del PNUD y por la presente nos ofrecemos a suministrar los artículos que se enumeran a continuación, de conformidad con las especificaciones y los requisitos del PNUD con arreglo a la RFQ con el número de referencia: **SDC/00118949/069/2020 “Adquisición de Solución para Gestión y Monitoreo de Red y HelpDesk”**

**CUADRO Nº 1: Declaración de Cumplimiento de Criterios Mínimos de Calificación**

| **N°** | **Criterios Mínimos de Calificación**  **(Cumple / No cumple)** | **Declaración de Cumplimiento de Requisitos**  **(a ser completado por el proveedor)** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Sí, cumplimos (indicar)** | **No, no podemos cumplir (indicar discrepancias)** | **Favor a continuación detalle el cumplimiento de su oferta** |
| 1 | Empresa legalmente constituida, dedicada al desarrollo, ventas, implementación o personalización de soluciones informáticas con al menos 3 años de experiencia en el rubro.  Presentación de la siguiente documentación:  a. Escritura de Constitución de Sociedad, en la cual figure el nombre del Representante Legal, facultado para remitir cotización;  b. Copia del documento de identificación del Representante Legal de la Empresa  c. Copia del RTN de la empresa  d. Permiso de Operación vigente, emitido por autoridad competente. |  |  |  |
| 2 | Acreditar como mínimo tres (3) experiencias en ventas, instalación, configuración y capacitación en soluciones informáticas en los últimos 5 años. Al menos una (1) de esas experiencias deberá estar relacionada con los productos o soluciones ofertadas. Las experiencias serán acreditadas mediante copia de contrato, orden de compra, acta de liquidación de contrato o constancia de servicios prestados a satisfacción emitida por el cliente al cual se le brindó el servicio, en la que figuren: Nombre del cliente, duración del contrato, descripción del servicio, valor del contrato, dirección de email y teléfono de contacto del cliente. |  |  |  |
| 3 | Presentación de Carta de Autorización del Fabricante, como representante o distribuidor local de la marca ofertada. |  |  |  |
| 4 | Presentación de certificados oficiales del fabricante del producto ofertado para el personal que se proporcionará para respaldar la ejecución de este proyecto entre personal dedicado a la implementación de la solución y los instructores certificados para brindar la capacitación requerida. |  |  |  |
| 5 | Presentación de documentación tales como catálogos, manuales, brochures, fichas técnicas, etc., que sustenten el cumplimiento de las especificaciones solicitadas de los productos y modelos ofertados. |  |  |  |

**CUADRO Nº 2: Declaración de Cumplimiento de Especificaciones Técnicas / Funcionalidades mínimas Requeridas - LOTE N° 1**

| **LOTE N°1 - Adquisición de Solución para Gestión, Monitoreo de Red y HelpDesk** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Características** | **Especificaciones Técnicas mínimas / Funcionalidades Requeridas** | **Declaración de Cumplimiento de Requisitos**  **(a ser completado por el proveedor)** | | |
| **Sí, cumplimos (indicar)** | **No, no podemos cumplir (indicar discrepancias)** | **Favor a continuación detalle el cumplimiento de su oferta (indicar folio en ficha técnica del producto)** |
| **SOLUCIÓN PARA GESTIÓN Y MONITOREO PARA ESTACIONES DE TRABAJO Y SERVIDORES** | | | | |
| General | **Se deberá incluir licencia para al menos 1,700 equipos, y 100 Servidores.** |  |  |  |
| La solución debe permitir la definición de licencias nombradas o concurrentes. |  |  |  |
| La solución debe contar con un único agente que se instale en las estaciones para las funciones de Inventario de hardware y software |  |  |  |
| La solución debe poder integrarse de manera nativa con herramienta CMDB para la gestión de activos y configuración. |  |  |  |
| La solución debe estar compuesta de módulos de aplicación integrados en una única solución (Administración de usuarios, configuraciones, inventarios) |  |  |  |
| El sistema debe permitir la creación de campos adicionales en el inventario campos ilimitados asociados a la estación de modo que puedan ser consultados cuando sea necesario. |  |  |  |
| Integración nativa con CMDB de forma tal que las estaciones inventariadas por el módulo de inventario se importen como CIs a la CMDB y permita actualización de datos entre los dos módulos. |  |  |  |
| La herramienta debe poder definir tiempos de inactividad de los usuarios logueados en las consolas. Esto con el fin de liberar su licencia y que pueda ser usada por otro usuario. |  |  |  |
| La solución debe contar con un único agente que se instale en las estaciones para las funciones de Inventario de hardware y software |  |  |  |
| Portal de Gestión | La solución debe permitir la recuperación de contraseña de forma remota para los dispositivos móviles |  |  |  |
| La solución debe permitir el diseño de reglas de negocio |  |  |  |
| La solución debe permitir el diseño y aprobación de políticas de cumplimiento y mantener versiones anteriores para cada política |  |  |  |
| Integración | La solución debe permitir la integración nativa con herramienta de Service Desk para gestión de incidentes de forma automatizada |  |  |  |
| La solución debe permitir la integración nativa con herramienta CMDB para la gestión de configuración de dispositivos |  |  |  |
| Gestión de Dispositivos | La solución debe permitir crear un listado con filtrado, ordenamiento y búsqueda de dispositivos según sea necesario |  |  |  |
| La solución debe permitir obtener el inventario de hardware de cada dispositivo |  |  |  |
| La solución debe permitir obtener el inventario detallado de software instalado en los dispositivos y aplicaciones instaladas |  |  |  |
| La solución debe permitir visualizar las condiciones de conectividad a internet o redes locales de cada dispositivo |  |  |  |
| La solución debe permitir visualizar el estado actual del dispositivo móvil |  |  |  |
| La solución debe permitir visualizar la ubicación del dispositivo móvil en el mapa basado en georreferencia |  |  |  |
| La solución debe permitir el bloqueo remoto de pantalla para los dispositivos móviles |  |  |  |
| La solución debe permitir el cambio de contraseña del usuario local del dispositivo dese de la consola administración y de forma remota |  |  |  |
| La solución debe permitir el restaurar los valores de fábrica desde un "reseteo" remoto de configuración |  |  |  |
| La solución debe permitir el seguimiento del dispositivo móvil basado en georreferencia y puntos visitados |  |  |  |
| La solución debe permitir el bloqueo permanente de ingreso al dispositivo |  |  |  |
| Agente y Descubrimiento | La solución debe permitir el descubrimiento de dispositivos de cómputo y de red por medio de diferentes protocolos como LDAP, WMI, SNMP, ICMP. |  |  |  |
| La solución debe garantizar que toda la información de los inventarios sea transferida al servidor de manera encriptada. |  |  |  |
| El agente debe permitir la generación de inventarios cada cierto número de días (de forma incremental y total). |  |  |  |
| El agente para la toma de Inventario debe detectar automáticamente los cambios generados sobre el PC y reportarlos en línea al Servidor. |  |  |  |
| Se debe proveer un método de identificación que permita evitar la duplicidad de las estaciones en la base de datos cuando se presenten casos de renombramiento de estaciones y formateo de discos duros. |  |  |  |
| La herramienta debe disponer de integración con grupos de dispositivos del LDAP, así como tener la posibilidad de definir grupos personalizados y agrupar de forma dinámica las estaciones de trabajo de acuerdo a estas agrupaciones para ejecutar determinadas acciones con el uso de estos grupos. |  |  |  |
| Inventario | La consola de inventario debe mostrar datos de Sistema, tales como: usuario del sistema, estado: on-line/off-line, fecha en la que se efectuó el inventario, nombre de la estación, grupo de trabajo, dominio. |  |  |  |
| La consola debe permitir la creación de campos adicionales ilimitados para todos los tipos de dispositivos del inventario |  |  |  |
| La consola de inventario debe mostrar datos de Recursos compartidos, tales como: Nombre del recurso, tipo de recurso, descripción y ruta de ubicación. Se puede eliminar el recurso compartido, sin tener que ir a la estación o tomar control remoto. |  |  |  |
| Archivos o software por extensión: Por defecto se deben recolectar todos los archivos ejecutables. La herramienta debe permitir recolectar extensiones adicionales de software (P.ej. .MP3, .JPG, .AVI, .MPG, .MPE, .DLL, .PNG y otras). |  |  |  |
| Inventario de Hardware | La consola de inventario debe mostrar datos de Memoria, tales como: Física y virtual, total, disponible, memoria virtual, Número total de sockets disponibles, utilizados y detalle de cada socket con el tamaño de la tarjeta de memoria instalada, tipo (SIMM, DIMM, SDRAM, DDR I, DDR II, otras) y RAM máxima que puede ser instalada en la estación. |  |  |  |
| La consola de inventario debe mostrar datos de Discos, tales como: Información sobre discos físicos y lógicos, tamaño, particiones, sistema de archivos, espacio, serial, marca. |  |  |  |
| La consola de inventario debe mostrar datos de Hardware, tales como: Fabricante, tipo y descripción. Todo el hardware definido es reconocido automáticamente por medio de los DRIVERS instalados, se reconoce: monitor, teclado, mouse, tarjetas de video, discos externos e internos, modem, unidades de disquete, controladoras de disco, impresoras, dispositivos de audio (media), tarjetas de red, PCMCIA, puertos: USB, LPT1, COM1, COM2, controladores SCSI, tarjeta madre, unidades de cinta y otros, permite ejecutar filtros para visualizar algún tipo de hardware específico. |  |  |  |
| Reportes | La solución debe permitir elaborar diversos tipos de reportes (gráficos y estadísticos) los cuales pueden ser personalizados según la necesidad de la compañía. |  |  |  |
| Los reportes deben ser vistos en forma integrada dentro de la solución |  |  |  |
| • La solución debe permitir elaborar diversos tipos de reportes (gráficos y estadísticos) los cuales pueden ser personalizados según la necesidad de la compañía.  • La solución debe permitir personalización de la presentación (Layout) de los distintos reportes que se pueda generar, por ejemplo, Banners, Logo, Tipos de Gráfico, entre otros.  • La solución debe permitir exportar los reportes generados a distintos formatos de archivo, al menos xls, HTML, PDF, DOC.  • La solución debe permitir la definición de esquemas recurrentes bajo los cuales un reporte o un conjunto de reportes se envíen a determinada hora y día a un conjunto de destinatarios previamente definidos vía correo electrónico.  • Se puede ver el listado de máquinas, según la agrupación realizada en el módulo de inventario (modulo incluido o separado, especificar). Así también ver el estado de instalación en las maquinas por medio de diferentes gráficos.  • Debe tener una tienda de reportes en línea, donde el usuario pueda descargar de forma gratuita el reporte que necesite |  |  |  |
| Alertas | La solución debe poseer manejo de Alarmas Automáticas para todos los cambios de Hardware y Software en el PC. |  |  |  |
| Políticas | La solución deberá permitir la configuración de políticas de restricciones en configuración de los dispositivos (Laptops) |  |  |  |
| La herramienta deberá permitir implementar políticas de configuración de contraseña permitida y seguridad basada en parámetros como longitud, tipo de caracteres, case sensitive, u otros. |  |  |  |
| La herramienta debe permitir configurar políticas en configuración de cuentas de correo en el dispositivo  • La solución deberá permitir la configuración de políticas de restricciones en configuración de los dispositivos  • La herramienta deberá permitir implementar políticas de configuración de contraseña permitida y seguridad basada en parámetros como longitud, tipo de caracteres, case sensitive, u otros.  • La solución debe permitir configuración de políticas de WiFi  • La solución debe permitir incluir Web Clips en los dispositivos móviles  • La herramienta debe permitir configurar políticas en configuración de cuentas de correo en el dispositivo  • La herramienta debe permitir configurar de forma remota políticas de configuración de clientes de correo Microsoft  • La solución debe permitir configurar políticas de navegación segura (Listas blancas, listas negras, bookmarks)  • La solución deberá permitir la aplicación de políticas de seguridad por agrupaciones de dispositivos |  |  |  |
| La herramienta debe permitir configurar de forma remota políticas de configuración de clientes de correo Microsoft |  |  |  |
| La solución debe permitir configurar políticas de navegación segura (Listas blancas, listas negras, bookmarks) |  |  |  |
| La solución deberá permitir la aplicación de políticas de seguridad por agrupaciones de dispositivos. Las políticas se implementan en algunos casos por la estructura organizacional de nuestro controlador de dominio, este está organizado por unidades de trabajo del proyecto. La expectativa es implementar las políticas recomendadas en base a mejores prácticas y la dinámica de la operación de la institución |  |  |  |
| Restricciones | La herramienta debe permitir configurar aceptación o no de cookies en el navegador |  |  |  |
| La solución deberá permitir habilitar WiFi de forma remota (Exclusivamente Laptops) |  |  |  |
| La herramienta deberá permitir la configuración (habilitar, inhabilitar) la cámara integrada del dispositivo |  |  |  |
| La solución debe permitir la gestión de puertos USB |  |  |  |
| La solución debe permitir configurar que las aplicaciones accedan o no al micrófono |  |  |  |
| Reglas | La solución debe contar con reglas que permitan ejecutar acciones programadas en base a ciertas condiciones:   * La herramienta debe permitir configurar reglas basadas en ubicación geográfica tipo Geofencing * La herramienta debe permitir configurar reglas basadas en horarios tipo Timefencing * La herramienta debe permitir configurar reglas basadas en cambio en el Inventario, permitiendo acciones automáticas al detectar modificaciones no permitidas * La herramienta debe permitir configurar reglas basadas en conexión a redes WiFi permitidas o no permitidas, tipo WIFI fencing * La herramienta debe permitir configurar reglas basadas en el cumplimiento o incumplimiento de políticas asignadas * La herramienta debe permitir configurar reglas basadas en el ingreso de usuarios al dispositivo |  |  |  |
| La herramienta debe permitir configurar reglas basadas en ubicación geográfica tipo Geofencing. Se instalará en estaciones de trabajo portátiles. |  |  |  |
| La herramienta debe permitir configurar reglas basadas en horarios tipo Timefencing  **Ejemplos:** regla de apagado de equipos de forma programada o despliegues programados de configuraciones, parches o instalaciones de software. |  |  |  |
| La herramienta debe permitir configurar reglas basadas en cambio en el Inventario, permitiendo acciones automáticas al detectar modificaciones no permitidas  **Se refiere a:** Cambios en dispositivos, como alteraciones en RAM, disco duro y otros, desinstalación o instalación de software, y otros |  |  |  |
| La herramienta debe permitir configurar reglas basadas en conexión a redes WiFi, permitidas o no permitidas, tipo WifFi fencing |  |  |  |
| La herramienta debe permitir configurar reglas basadas en el cumplimiento o incumplimiento de políticas asignadas |  |  |  |
| La herramienta debe permitir configurar reglas basadas en el ingreso de usuarios al dispositivo |  |  |  |
| Manejo de Contenidos | La solución debe incluir la gestión segura de contenidos |  |  |  |
| La solución debe incluir la gestión de contenidos y autorización desde consola (Laptops Exclusivamente) |  |  |  |
| • La solución debe incluir la gestión segura de contenidos  • La solución debe incluir la gestión de contenidos y autorización desde consola  • La solución debe permitir la gestión de contenido offline  • La solución debe permitir la captura y visualización de imágenes  • La solución debe permitir la captura y visualización de video  • La solución debe permitir la captura y visualización de sonido  • La solución debe permitir la visualización de Office  • La solución debe permitir el borrado/reemplazo de contenidos |  |  |  |
| Gestión de Elementos y su Configuración | La solución debe permitir la inclusión de campos adicionales para los datos e información asociados a contratos. |  |  |  |
| La solución debe permitir la creación y gestión de proveedores con sus datos y cualidades correspondientes, al menos: nombre de proveedor, correo, contacto principal, teléfono, sitio web, entre otros. |  |  |  |
| La solución debe permitir la organización de los Elementos de Configuración en categorías específicas y representativas a dichos elementos. |  |  |  |
| La solución debe permitir la creación de estados y flujos de proceso para cada categoría de Elementos de Configuración de forma independiente. |  |  |  |
| Herramienta de Soporte Remoto a Usuarios | La solución debe permitir establecer una comunicación de control remoto vía internet entre la mesa de servicio y una o múltiples estaciones de usuario (Windows, Linux o Mac) que se encuentren fuera de la red local. |  |  |  |
| Deberá guardar el histórico de acciones realizadas durante la sesión de control remoto para revisión y auditoría posterior. |  |  |  |
| Deberá permitir que el especialista de soporte que esté ejecutando una sesión de control remoto sobre una estación de usuario, puede transferir dicha sesión a un segundo especialista para que éste continúe con el proceso de soporte sin interrupciones. |  |  |  |
| Incluir opción de Chat para que los especialistas de soporte pueden interactuar con los usuarios finales o con otros especialistas a través de chat para solucionar inquietudes en tiempo real. |  |  |  |
| Permitir que los especialistas de soporte puedan transferir archivos desde y hacia las estaciones de los usuarios de manera rápida y segura para un servicio de soporte completo. |  |  |  |
| La conexión y el soporte remoto deberán realizarse de manera segura (cifrada) y sin impedimentos o limitaciones por elementos como firewalls, routers, NATs u otros, y sin requerir modificaciones adicionales en estos dispositivos. |  |  |  |
| Permitir la opción de grabar automáticamente el resumen de la sesión de control remoto. |  |  |  |
| Permitir ejecutar el control remoto sin necesidad de instalar un agente o un cliente en el equipo remoto. |  |  |  |
| Permitir ajustar resolución, o tamaño de pantalla para visualizar de la mejor forma el equipo remoto. |  |  |  |
| Capacitación | Se debe de impartir una capacitación de 8 horas mínimo, de la herramienta para 12 personas, y debe incluir certificación. |  |  |  |
| Soporte | Soporte: La empresa adjudicada deberá implementar brindará soporte de primer nivel a la institución en un horario 24X7X365 durante la vigencia de la garantía de la solución de forma remota o presencial según el caso lo amerite. |  |  |  |
| Otros | Se debe cotizar **licenciamiento perpetuo**; la instalación y configuración debe ser **on-premises** |  |  |  |
| **SOLUCIÓN PARA MESA DE AYUDA (HELPDESK)** | | | | |
| Licenciamiento | La solución y/o conjunto de soluciones debe ofrecer un esquema de Licenciamiento bajo el cual los usuarios finales (clientes) no requieran ser licenciados por el uso de componentes de Autoatención, como el Sistema de Gestión de Conocimiento y la Creación/Búsqueda de Casos. |  |  |  |
| Se debe cotizar **licenciamiento perpetuo**; la instalación y configuración debe ser **on-premises** |  |  |  |
| Aplicaciones móviles | El Sistema deberá incluir consolas de Uso y Gestión a través de una aplicación móvil nativa compatibles con sistemas operativos IOS y Android, estas deben ser descargadas desde la tienda de cada fabricante de forma gratuita. |  |  |  |
| Aprobación y Requerimientos | La solución y/o conjunto de soluciones debe permitir definir Esquemas de Aprobación propios de las gestiones de Requerimientos de Servicio. Entendiéndose por Esquema las etapas, roles, niveles de aprobación, etc. |  |  |  |
| Arquitectura | La solución debe estar optimizada para ambientes Cloud y los tiempos de respuesta en la Gestión de casos debe ser rápida para poder gestionar elevados volúmenes de casos diarios. |  |  |  |
| La solución debe estar compuesta de módulos de aplicación que puedan ser instalados de forma independiente (Servidor principal, consolas de acceso, módulo de seguridad, módulo de reportes, módulos web, otros) |  |  |  |
| Base de Conocimiento | La solución debe permitir configurar un sistema de gestión de conocimiento, que pueda ser publicada con artículos técnicos y artículos para usuario final mediante distintas interfaces. Estos no deben tener un límite de artículos a publicar y no debe haber costos adicionales asociados. |  |  |  |
| El sistema debe contar con una Base de Datos de Conocimiento en línea con procesos de aprobación, para las soluciones creadas que puedan ser públicas o privadas para los usuarios finales, y que estos puedan consultarlas sin ser objeto de licenciamiento. Estas soluciones deben poder ser calificadas por parte del usuario final y el acceso a los usuarios finales debe ser ilimitado. |  |  |  |
| Chat | La solución debe permitir que el Chat nativo se pueda integrar con el sitio Web del cliente, para atención a usuario final desde la misma pagina |  |  |  |
| Configuración de Turnos | La solución debe permitir definir los turnos por especialista o grupo de especialista con la capacidad de indicar los días y el horario laboral. |  |  |  |
| Encuestas de satisfacción | La solución debe contar con un sistema de Encuesta de Satisfacción, el cual puede ser automatizado y configurado según requerimientos de negocio y técnicos. |  |  |  |
| Esquema Multi-proyecto | La solución y/o conjunto de soluciones debe permitir la definición, uso y segmentación de múltiples proyectos o mesas de servicio sobre la misma base de datos de modo que se puedan manejar paralelamente sobre el mismo sistema con categorizaciones, SLAs, Calendarios, técnicos y usuarios independientes o compartidos según la necesidad. |  |  |  |
| La solución debe permitir la creación de proyectos no TI y que la parametrización de estos sea fácil para el administrador. |  |  |  |
| Gestión de Casos | La solución debe permitir la gestión de incidentes y peticiones de servicio de forma independiente. Mediante esta gestión se deberá crear, editar, modificar, asignar, enrutar, cerrar y generar conocimiento sobre cada uno de estos tipos de casos. |  |  |  |
| La solución debe permitir la ejecución de reglas basadas en las notas agregadas por el usuario y especialista, estas reglas deben ejecutar acciones como enviar correo, modificar el estado del caso, etc. |  |  |  |
| Gestion de elementos y su configuración | La herramienta deberá permitir crear relaciones entre Elementos de Configuración, y definir N tipos de relaciones, tal como es parte de, asociado a, conectado a, entre otras. |  |  |  |
| La solución debe permitir la gestión de Contratos, Facturas y otros documentos relacionados a los Elementos de Configuración que soportan. |  |  |  |
| Gestión de Tareas | La solución debe poder definir flujos globales para las tareas y debe poder configurarse flujos para los procedimientos que incluyen un listado de tareas, para garantizar que una tarea no se ejecuta hasta que no se realizara las tareas prerrequisitos o el flujo definido. |  |  |  |
| Infraestructura | La solución y/o conjunto de soluciones debe asegurar compatibilidad con tecnologías de Alta Disponibilidad y Tolerancia a Fallos para cualquiera de sus capas (Presentación, Web, Datos) |  |  |  |
| Instalación | La solución debe ser instalada completamente en español. El material a entregar (manuales técnicos, guías de configuración, guías de uso y otros) deben estar completamente en español y generados directamente por el fabricante de la solución. |  |  |  |
| Integración | La solución debe permitir integración con Active Directory o cualquier directorio que use el protocolo LDAP para importación de usuarios y validación de usuarios en la solución utilizando la información de Active Directory y LDAP. |  |  |  |
| La solución debe contar con un módulo nativo que permita la autogestión de cuentas de dominio y contraseñas a los usuarios finales. |  |  |  |
| La herramienta debe estar en la capacidad de incluir un BUS de integración para realizar la orquestación entre diferentes plataformas con el objetivo de facilitar el consumo de servicios desde la mesa. |  |  |  |
| • La solución debe permitir integración con Active Directory o cualquier directorio que use el protocolo LDAP para importación de usuarios y validación de usuarios en la solución utilizando la información de Active Directory y LDAP.  • La solución debe contar con un módulo nativo que permita la autogestión de cuentas de dominio y contraseñas a los usuarios finales.  • La solución debe poseer la capacidad de sincronización Unidireccional y Bidireccional entre la herramienta y Active Directory de Microsoft.  • La solución debe incluir funcionalidades (API Rest) que permitan integración con otras aplicaciones según las necesidades de la compañía.  • La solución debe permitir la relación y asociación de los elementos de configuración (CMDB) a el o los servicios que así lo requieran.  • La solución de Service Desk debe permitir la integración nativa con Sistemas de Gestión de Configuración (CMDB) del mismo fabricante.  • La solución debe permitir el seguimiento y trazabilidad de los casos creados y su relación con los elementos de configuración de un sistema de gestión de configuración (CMDB)  • La solución y/o conjunto de soluciones debe proveer como parte de su documentación el listado de Web Services o API de integración, Operaciones, Parámetros de Entrada y Salida que ésta posee, para facilitar la integración con sistemas externos.  • La solución y/o conjunto de soluciones debe permitir la personalización de los Web Services que ésta dispone. Entendiéndose por personalización la adición/sustracción de atributos (Tags) dentro de cada operación asociada a un Web Services  • La solución y/o conjunto de soluciones debe asegurar la trazabilidad bidireccional entre ésta y el sistema de gestión de la Configuración (CMDB). Para este escenario se define la bidireccionalidad como la capacidad de ver los detalles de los elementos de configuración relacionados a un caso, desde la interfaz de Gestión de Casos; y la capacidad de ver los detalles de los casos relacionados a un elemento de configuración, desde la interfaz del software de Gestión de Configuración (CMDB).  • La solución de mesa de servicio debe estar en la capacidad de integrarse nativamente con el Sistema de Gestión de Trabajo en Campo del mismo fabricante, con la cual se debe poder gestionar el personal en campo, optimizando el recurso a través de asignaciones específicas de ordenes por especialidad, disponibilidad y ubicación geográfica de los recursos.  • La integración nativa con el Sistema de Gestión de Trabajo en Campo del mismo fabricante debe permitir a futuro realizar el seguimiento de las tareas realizadas por los especialistas o técnicos en campo obteniendo información del estado actual de la tarea en campo, ubicación del cliente.  • La herramienta debe contar con al menos 15 servicios expuestos y un Administrador de API que indique de forma clara y sencilla como realizar la integración con terceros.  • La herramienta debe estar en la capacidad de incluir un BUS de integración para realizar la orquestación entre diferentes plataformas con el objetivo de facilitar el consumo de servicios desde la mesa.  • El BUS de integración no deberá tener un costo adicional y debe manejar lenguaje estándar para que la entidad este en la capacidad de crear sus integraciones de forma autónoma. |  |  |  |
| Módulo Solicitudes | La solución debe permitir al usuario registrar "Solicitudes" sin ser categorizadas previamente como incidentes o requerimientos de servicio. Permitiendo posteriormente al especialista realizar esta asignación. |  |  |  |
| Notificaciones | La solución debe permitir enviar de forma automática notificaciones vía correo electrónico al usuario final. Si el usuario responde a este correo, la solución deberá adjuntar al caso de forma automática una notificación con la respuesta, dando continuidad al caso. |  |  |  |
| Portal de usuario final | La solución debe permitir la integración con los servicios de correo electrónico de LA COMPAÑÍA, y permitir la creación de un caso de forma automatizada en la mesa de servicio a partir del envío de un correo electrónico por parte de cualquier usuario. |  |  |  |
| La herramienta deberá incluir el mecanismo de Chat desde el portal de usuario final para establecer comunicación con los especialistas de la Mesa de Servicio, permitir que el especialista decida si la conversación se convierte de manera automática en un caso registrado automáticamente en la Mesa de Servicio. |  |  |  |
| La solución deberá permitir a través del chat referenciar el número de caso para pedir informe del avance del mismo a los especialistas de la Mesa de Servicio. |  |  |  |
| Reportes | La solución debe permitir elaborar diversos tipos de reportes (gráficos y estadísticos) los cuales pueden ser personalizados según la necesidad del proyecto Identifícate. |  |  |  |
| La solución debe incluir reportes preconfigurados incluyendo las métricas principales según mejores prácticas ITIL., por medio de una tienda de reportes gratuitos. |  |  |  |
| Roles y Permisos | La solución debe permitir la definición de distintos roles en el sistema, cada rol implica determinados permisos y privilegios en el sistema y en los datos contenidos en este. Al menos se deben definir: Agentes Especialistas, Supervisores, Auditores, Usuarios, Administradores de Solución, Gestor de CMDB. |  |  |  |
| La solución debe permitir la auditoría de los permisos generados a los roles. Esta consulta debe implicar también permisos. |  |  |  |
| Service Management | Los flujos de los procesos según ITIL pueden crearse o modificarse de acuerdo a las necesidades de cada proceso. Esto debe realizarse a través de interfaz gráfica únicamente de modo que sea amigable y fácil para el administrador de la solución. No se debe requerir llenar formularios o realizar programación para su modificación. |  |  |  |
| Diseño de procesos: debe contar con una interfaz gráfica para que “no programadores” puedan diseñar e implementar los procesos, por ejemplo: procesos de realización de peticiones, creación automática de problemas, etc. |  |  |  |
| La Solución debe permitir incluir proveedores y terceros y poder asociarlos a contratos y acuerdos dentro del Service Desk |  |  |  |
| La solución debe permitir nativamente la gestión de contraseñas de los usuarios y como mínimo debe permitir configurar la Duración Máxima de la contraseña (días), Duración Mínima de la contraseña (horas), Cantidad de contraseñas recordadas. |  |  |  |

**CUADRO Nº 3: Declaración de Cumplimiento de Especificaciones Técnicas / Funcionalidades mínimas Requeridas - LOTE N° 2**

| **LOTE N°2 - Adquisición de Solución para Monitoreo de Actividad de Usuarios y Analítica Conductual** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Características** | **Especificaciones Técnicas mínimas / Funcionalidades Requeridas** | **Declaración de Cumplimiento de Requisitos**  **(a ser completado por el proveedor** | | |
| **Sí, cumplimos (indicar)** | **No, no podemos cumplir (indicar discrepancias)** | **Favor a continuación detalle el cumplimiento de su oferta** |
| **SOFTWARE DE MONITOREO DE ACTIVIDAD DE USUARIOS Y ANALÍTICA CONDUCTUAL** | | | | |
| Características mínimas requeridas | Herramienta que permita el monitoreo de actividad de los usuarios de la red interna, capture la pantalla del usuario, genere alertas ante una actividad no autorizada por la Institución. |  |  |  |
| La solución debe ser capaz de monitorear 1,650 estaciones de trabajo con sistema operativo Windows 7, Windows 8 o Windows 10 y debe de permitir crecimiento en caso de que la institución requiriera más licencias. |  |  |  |
| La solución debe contar con una consola de administración central en donde se puedan establecer políticas de monitoreo ya sea por usuario individual o grupos de usuarios. |  |  |  |
| La solución debe de contar con módulos que permitan establecer palabras en listas negras, las cuales deben de ser comparadas en tiempo real con las pulsaciones de teclas presionadas por el usuario, al momento de que el usuario escriba una palabra que se encuentre en la lista, se enviará una alerta por correo electrónico al operador de la solución. |  |  |  |
| La solución debe de contar con una función de captura de pantalla automática, independiente de la acción que esté realizando el usuario, esta captura se debe de tomar con una frecuencia de por lo menos cada 30 segundos y la frecuencia debe de ser configurable. |  |  |  |
| La solución debe de contar con una función que permita a los investigadores revisar inmediatamente las capturas de pantalla con opciones de reproducción de foto por foto o la reproducción de un video. |  |  |  |
| La solución debe construir un rastro digital para cada usuario o grupo. Además, debe ser capaz de reconocer palabras clave y activadores de alerta específicos definidos por la organización. |  |  |  |
| La solución debe de tener módulos de inteligencia artificial que determinen el nivel de riesgo de cada usuario, con base a la información recopilada de cada usuario. |  |  |  |
| La solución debe ser capaz de reconocer cuando hay anomalías y variaciones significativas a partir de las líneas de base de comportamiento establecidas, de manera que la investigación y la remediación puedan comenzar de forma proactiva. |  |  |  |
| Debe contar con un panel de puntuación de riesgo y mostrar puntuaciones para cada día, tendencias, alertas recientes y detalles del usuario. Debe proporcionar una descripción general inmediata del comportamiento de los usuarios de alto riesgo dentro de la organización. |  |  |  |
| Actividades principales para monitorear:  ·        Uso de Aplicaciones  ·        Chat y Mensajería Instantánea (IM)  ·        Sitios Web Visitados  ·        Búsquedas en Línea  ·        Correos electrónicos Enviados/Recibidos  ·        Seguimiento de documentos  ·        Transferencia de archivos  ·        Uso de Red  ·        Pulsaciones de teclas  ·        Grabador de pantalla  ·        Estado del usuario  ·        Actividad en la web y Darkweb  ·        Compromiso de Credenciales |  |  |  |
| La solución debe contar con un panel (Dashboard) que permita visualizar graficas de las actividades descritas anteriormente. |  |  |  |
| La solución debe de ser capaz de almacenar la información capturada en el equipo del usuario, cuando este no esté conectado a la red interna y cuando el usuario se conecte nuevamente a la red interna o VPN la información se deberá de enviar automáticamente la información a la consola de administración de la solución. |  |  |  |
| La solución deberá permitir envió de información hacia la consola a través de servicios VPN con los cuales se pueda comunicar con la consola de la solución. |  |  |  |
| La solución debe de contar con módulos de auditoria. |  |  |  |
| La herramienta deberá ocultarse del usuario final. |  |  |  |
| Deberá de contar con una función de reportes. |  |  |  |
| La solución debe de contar con un sistema de alertas por cada actividad |  |  |  |
| La solución debe presentar métricas de productividad |  |  |  |
| La solución debe monitorear tiempos de inicio de sesión y cierre de sesión |  |  |  |
| La solución debe de monitorear el tiempo dedicado activamente al trabajo y aplicaciones no relacionadas con el trabajo |  |  |  |
| La solución debe de monitorear el tiempo invertido en sitios web |  |  |  |
| La solución debe de monitorear el tiempo invertido en las redes sociales |  |  |  |
| Sistemas operativos compatibles para monitorear: ·  o Windows 7, 8, 8.1 y 10.  o Windows Server 2008 R2, 2012 y 2016 |  |  |  |
| Sistemas operativos compatibles para consola de administración de la herramienta:  · Windows Server de 64 bits versiones 2012, 2016, 2019 |  |  |  |
| **Base de datos:** La solución deberá de almacenar los datos en un servidor de base de datos. |  |  |  |
| **Licenciamiento**: La solución debe de ser escalable, es decir que permita agregar más licencias, para monitorear a más usuarios si fuera necesario. |  |  |  |
| **Capacitación**: Se debe de impartir una capacitación de 8 horas mínimo, de la herramienta para 12 personas, y debe incluir certificación. |  |  |  |
| **Soporte:** La empresa adjudicada deberá implementar brindará soporte de primer nivel a la institución en un horario 24X7X365 durante la vigencia de la garantía de la solución de forma remota o presencial según el caso lo amerite. |  |  |  |
| El proveedor deberá indicar en su oferta los requerimientos de infraestructura (HW y SW) para garantizar el buen funcionamiento de la solución ofertada.  Se debe cotizar **licenciamiento perpetuo**; la instalación y configuración debe ser **on-premises.** |  |  |  |

**CUADRO Nº 4: Declaración de Cumplimiento de Otros Requisitos relacionados (APLICAN PARA AMBOS LOTES)**

| **Otros Requisitos relacionados APLICAN A AMBOS LOTES** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Características** | **Especificaciones Técnicas mínimas / Funcionalidades Requeridas** | **Declaración de Cumplimiento de Requisitos**  **(a ser completado por el proveedor** | | |
| **Sí, cumplimos (indicar)** | **Sí, cumplimos (indicar)** | **Sí, cumplimos (indicar)** |
| Implementación, Puesta en Marcha y Pruebas | Los servicios profesionales relativos a la instalación y prueba de las Soluciones se deben prestar por personal técnico certificado en los productos o en su defecto por el fabricante. |  |  |  |
| Se proporcionarán las facilidades necesarias para realizar los trabajos en el servidor asignado por el Proyecto para la instalación de los softwares. El Proyecto realizará la instalación y configuración de los Softwares en todo el lote de equipos mencionados en el requerimiento para Licenciamiento, una vez capacitado y certificado el personal técnico del Proyecto. |  |  |  |
| Las pruebas de aceptación se realizarán en forma conjunta, entre el personal del Proyecto y el Proveedor, en base al protocolo de pruebas suministrado por el Fabricante y la puesta en marcha en equipos demos. Las pruebas tienen por finalidad verificar que los Softwares han sido instalados correctamente, de acuerdo a los requerimientos establecidos, así como la verificación de Licencias Activas. Una vez finalizadas las pruebas de aceptación, se firmará de manera conjunta entre el representante del Proveedor y el Proyecto, un Acta de Conformidad de la Implementación de las Soluciones contratadas. |  |  |  |
| Las soluciones deben ser instaladas completamente en idioma español. El material por entregar (manuales técnicos, guías de configuración, guías de uso y otros) deben estar completamente en español y generados directamente por el fabricante de la respectiva solución. |  |  |  |
| Capacitación | Capacitación dirigida a personal del Proyecto encargado de la operación del software. **Cantidad de personas:** máximo 12 técnicos del Proyecto.  **Tipo de Certificación:** certificación por parte del Fabricante.  **Lugar:** la capacitación podrá realizarse de manera virtual, en español y con la presencia de Los expositores que deberán contar con certificación oficial de los fabricantes de las soluciones ofertadas |  |  |  |
| **Temario:** la capacitación deberá seguir el modelo curricular del curso Oficial indicado por los fabricantes de las Soluciones y deberá incluir como mínimo: instalación, configuración, administración, solución de problemas, etc., asegurándose que se abarquen los temas necesarios y se solventen las inquietudes por parte del personal técnico del Proyecto. |  |  |  |
| **Materiales:** Se deberá entregar a los participantes el material de capacitación en electrónico o por escrito (manuales técnicos, guías de configuración, guías de uso, etc.) |  |  |  |
| **Certificado:** Deberá realizarse la entrega por parte del Contratista, del Certificado del Fabricante para cada participante, una vez finalizado y cumplidos los requisitos de la certificación. Los participantes tendrán como mínimo 2 intentos para obtener la Certificación. El Licitante deberá considerar el costo de la certificación en su oferta de precios. |  |  |  |
| Servicio Postventa / Soporte Técnico | En lo relacionado al soporte técnico el proveedor deberá tener en cuenta lo siguiente:  a) El servicio de soporte técnico debe ser bajo la modalidad 24x7x365 y tener una duración mínima de 6 meses.  b) Los tiempos de atención deben cumplir lo siguiente:  ✓ Respuesta telefónica menor a quince (15) minutos confirmando la recepción del reporte de incidencia.   ✓ Respuesta de atención de dos (02) horas como máximo a cargo de técnico especializado.  ✓ Tiempo de resolución máxima de cuatro (04) horas luego de reportado el problema. c) El Contratista debe poseer una línea directa fija, además de líneas celulares de soporte. El Contratista deberá facilitar el detalle de los números telefónicos para su verificación por parte del Proyecto.  d) El proveedor deberá tener disponibilidad de oficinas físicas u oficinas de representante local en el país para soporte técnico presencial, en caso de ser requerido.  e) El proveedor como empresa integradora de soluciones de tecnología será la responsable de todas las coordinaciones ante el fabricante, en caso sea requerido. |  |  |  |
| Consideraciones Generales: | Todas las Licencias deben contar con respaldo del fabricante. El proveedor deberá estar autorizado para su comercio. No se aceptarán versiones tipo demo o gratuitas. |  |  |  |
| Titular de las Licencias: | Las licencias del fabricante deberán figurar a nombre del Registro Nacional de las Personas (RNP) como usuario final. |  |  |  |
| Documentación y/o  entregables: | Toda documentación y/o entregable deberá ser dirigido a la Unidad de Tecnologías del “Programa de apoyo para la eficiencia y la transparencia del proceso de modernización del documento nacional de identificación en Honduras”. |  |  |  |
| Tiempo de entrega: | Hasta un máximo de 2 semanas a partir del recibo de la orden de compra, incluye Implementación, Pruebas, Puesta en Marcha y Capacitación. |  |  |  |
| Dirección exacta de entrega/ubicación de la instalación: | Oficinas del Proyecto Identifícate, en Edificio Torre Futura, 7mo piso, Colonia Palmira, Avenida República de Panamá, Tegucigalpa, M.D.C., República de Honduras |  |  |  |
| Requisitos de servicios de posventa | Apoyo técnico 24/7/365 por un período mínimo de 6 meses. |  |  |  |
| Condiciones de pago | Primer pago: del 90% del monto total de la orden de compra dentro de los treinta (30) días contados a partir de la implementación, prueba, puesta en marcha y capacitación de las Soluciones contratadas, la presentación del Acta de Recepción a Conformidad suscrita entre el Proveedor, Proyecto y PNUD y la factura comercial a nombre del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) haciendo referencia al Proyecto 00118949 “Programa de apoyo para la eficiencia y la transparencia del proceso de modernización del documento nacional de identificación en Honduras”.  Segundo pago: del 10% del monto total de la orden de compra al vencimiento del período de soporte técnico, que tiene una duración de 6 meses contados a partir de la fecha del Acta de Recepción a Conformidad.  Exoneración del ISV: Para la gestión de la exoneración del ISV local, el proveedor deberá presentar al Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, Factura proforma en formato aprobado por la SAR para realizar el trámite de emisión de una Orden de Compra Exenta de Impuesto sobre Ventas del PAMEH. |  |  |  |
| Condiciones para la liberación del pago | Implementación, prueba y puesta en marcha de las Soluciones de las Soluciones  Capacitación a personal técnico del Proyecto  Aceptación por escrito de las Soluciones y los otros servicios relacionados, basada en el pleno cumplimiento de los requisitos de la SdC. |  |  |  |
| El material a entregar (manuales técnicos, guías de configuración, guías de uso y otros) estarán escritos en el siguiente idioma: | En idioma español. |  |  |  |
| Validez de la Cotización: | 60 días |  |  |  |
| Aceptación de todas las provisiones de los Términos y Condiciones Generales del PNUD | Plena Aceptación por parte del Oferente de todas las provisiones de los Términos y Condiciones Generales del PNUD |  |  |  |

**CUADRO No.5: Declaración de Precios Ofertados**

Nota: La Moneda de la Oferta es **Lempiras.** Para empresas domiciliadas en el extranjero se aceptará cotización en dólares. Para facilitar la evaluación y comparación de las ofertas que se encuentren en diferentes monedas, los precios ofertados serán convertidos a dólares estadounidenses, utilizando el tipo de cambio operativo oficial de la ONU vigente a la fecha de presentación de Ofertas.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **N° de Lote** | **Descripción/especificaciones del Lote que se suministrará** | **Cantidad** | **Precio Unitario**  **(indicar moneda)** | **Precio Total (indicar moneda)** | **Fecha de entrega** |
| **Lote N°1**  “Adquisición de Solución para Gestión, Monitoreo de Red y HelpDesk” | Solución para Gestión y Monitoreo de Red para Estaciones de Trabajo y Servidores | 1 |  |  | Máximo 2 semanas a partir del recibo de la orden de compra  incluye Implementación, Pruebas, Puesta en Marcha y Capacitación |
| Solución para Mesa de Ayuda (HelpDesk) | 1 |  |  |
| Implementación, Pruebas y Puesta en Marcha de las Soluciones para Gestión y Monitoreo de Red y Mesa de Ayuda (HelpDesk) | 1 |  |  |
| Capacitación para 12 personas con Certificación del Fabricante | 12 |  |  |
| Soporte Técnico por 6 meses | 1 |  |  |
|  | **Total Lote N° 1:**  **(Indicar total en números y letras)** |  | | | |
| **Lote N°2**  “Adquisición de Solución para Monitoreo de Actividad de Usuarios y Analítica Conductual” | Solución para Monitoreo de Actividad de Usuarios y Analítica Conductual | 1 |  |  | Máximo 2 semanas a partir del recibo de la orden de compra  incluye Implementación, Pruebas, Puesta en Marcha y Capacitación |
| Implementación, Pruebas y Puesta en Marcha de las Soluciones para Gestión y Monitoreo de Red y Mesa de Ayuda (HelpDesk) | 1 |  |  |
| Capacitación para 12 personas con Certificación del Fabricante | 12 |  |  |
| Soporte Técnico por 6 meses | 1 |  |  |
|  | **Total Lote N° 2:** | **(Indicar total en números y letras)** | | |  |

Toda otra información que no hayamos proporcionado automáticamente implica nuestra plena aceptación de los requisitos, los términos y las condiciones de la Solicitud de Cotización.

**DECLARACIONES DEL OFERTANTE (favor completar):**

Declaro que (**Favor indicar “Ninguno” o “Algunos**”) de los bienes adquiridos requieren licencia de importación o Exportación, o tienen algún tipo de restricción en su país de origen por la naturaleza de uso/uso dual de los bienes o servicios, y cualquier otra disposición dirigida a los usuarios finales; (No aplica)

Declaro que nuestra empresa (**Favor indicar “Si” o “No”)** está incluida en la Lista 1267/1989 del Consejo de Seguridad de la ONU, o en la lista de la División de Adquisiciones de la ONU o en cualquier otra lista suspensiva de la ONU.

\* En caso de declarar “Alguno” o “Algunos”, favor proveer el listado de bienes y las restricciones que les aplican.

*[nombre de la persona autorizada por el suministrador]*

*Es decir, el representante legal de la empresa, de lo contrario su oferta será rechazada*

*[Cargo en la empresa]*

*[E-mail y Teléfono Celular]*

*[fecha]*